Votre compteur

Comment lire votre compteur ?

Ⓐ Les chiffres noirs expriment votre consommation en m³. Ce sont les chiffres qui sont pris en compte dans votre facture et qui doivent être communiqués auprès de la Direction de l'Eau lors de tout événement sur votre compteur.

Ⓑ Les chiffres rouges représentent votre consommation en hectolitres, en décalitres et en litres. Ils vous permettent par exemple d'identifier plus clairement une fuite ou d'évaluer la consommation d'un appareil électroménager.



Protégez votre compteur contre le gel

Le compteur d'eau installé à votre domicile est placé sous votre responsabilité. Vous devez le protéger en particulier contre le gel. Couvrez votre compteur d'une plaque de polystyrène. Ne mettez ni paille, ni chiffons de laine qui retiennent l'humidité et peuvent l'endommager.

Le relevé de votre compteur

Chaque année, la Direction de l'Eau de la Communauté de Rouen Elbeuf Austreberthe relève votre compteur pour établir une facture à partir de votre consommation réelle. Lorsque ce relevé n'est pas possible, votre facture est établie à partir d'une consommation évaluée. La régularisation par rapport à votre consommation réelle est effectuée l'année suivante d'après le relevé de votre compteur.

Détectez les fuites !

La fuite d'eau est la première cause de gaspillage. Vous pouvez facilement détecter une fuite sur un robinet ou un joint défectueux. Mais lorsqu'une fuite se produit par exemple sur une canalisation enterrée, elle devient invisible !
Pour la détecter, faites de temps en temps ce petit test : relevez les chiffres noirs et rouges de votre compteur le soir et faites de même le matin au réveil sans utiliser d'eau entre-temps. Si un des chiffres a changé c'est qu'il y a probablement une fuite.

Que faire en cas de fuite ?

Si c'est une fuite sur le compteur, contactez la Direction de l'eau au 0800 021 021 (24h/24). Pour une fuite à l'intérieur du domicile (chasse d'eau, cumulus), contactez un plombier privé.

Des réponses à vos questions

Je déménage, que dois-je faire ?

Appelez la Direction de l'Eau (Tél. 0800 021 021) en indiquant votre nouvelle adresse, votre date de départ et votre relevé de votre compteur. Vous devez également envoyer un courrier de confirmation de résiliation. Votre contrat sera alors résilié et vous recevrez une facture de congé. À défaut, vous restez redevable des consommations.

Un technicien de la Communauté est-il muni d'une carte professionnelle ?

Oui, n'hésitez pas à lui demander.

Est-ce que je dois payer le technicien pour son intervention chez moi ?

Vous ne payez rien immédiatement. Vous recevrez une facture selon l'intervention effectuée.

Une naissance est prévue prochainement. Est-ce que je dois prévenir la Direction de l'Eau ?

En cas de naissance, mariage, divorce, décès... informez la Direction de l'Eau par écrit. Un changement de situation a une influence sur votre consommation et en conséquence sur votre facture.

Vous souhaitez connaître le fonctionnement du service public de l'eau ?

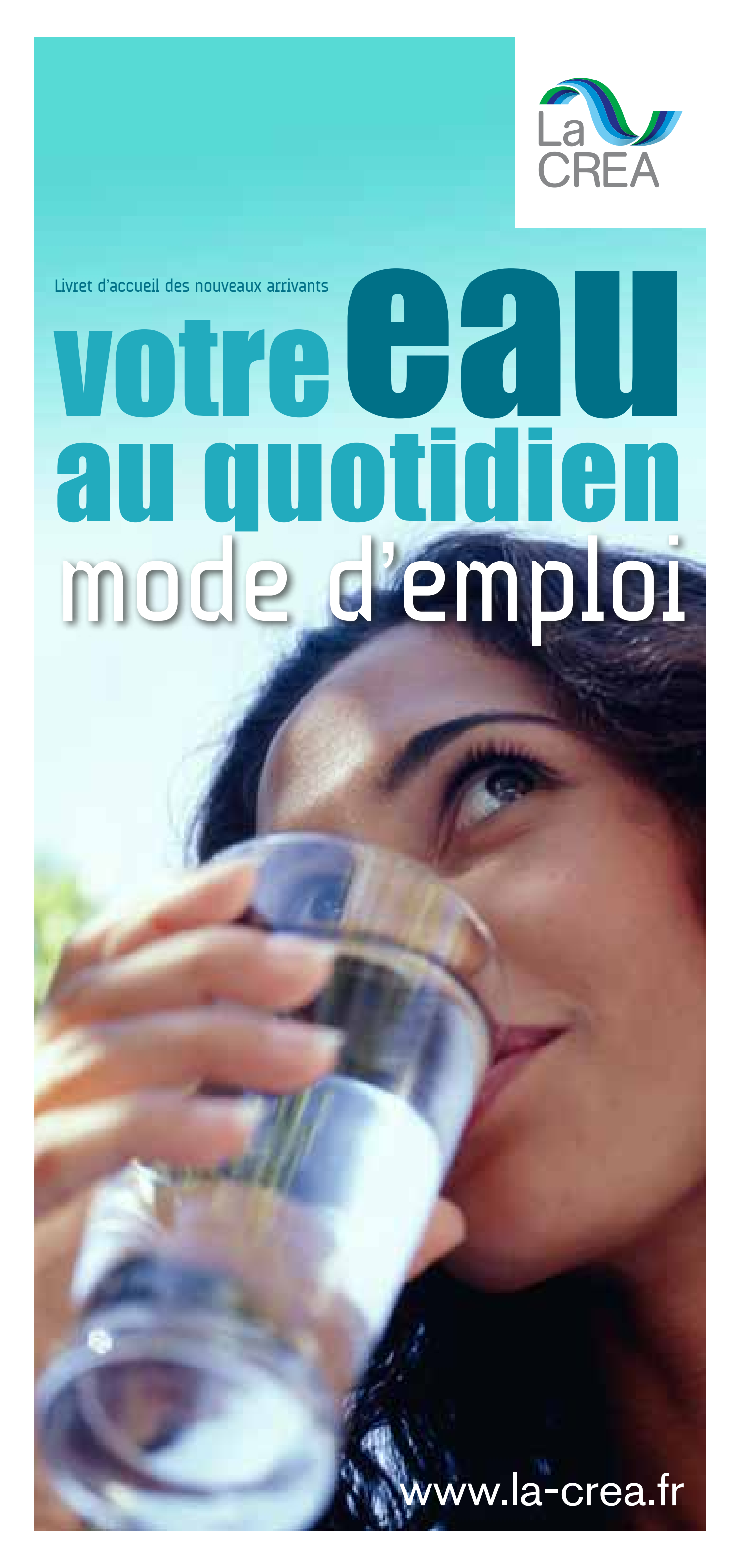
Téléchargez le règlement sur le site de la CREA :
www.la-crea.fr

DIRECTION DE L'EAU
Accueil à votre service du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30
Antenne Rive Nord 110, Rue François Couperin – 76000 ROUEN
Antenne Rive Sud
71, Boulevard Charles de Gaulle – 76140 LE PETIT-QUEVILLY

Où nous écrire ?
Communauté de Rouen Elbeuf Austreberthe
14 bis avenue Pasteur BP 589 - 76006 Rouen Cedex 1
E-mail : info@la-crea.fr



www.la-crea.fr



Mieux comprendre votre facture

Une facture d'eau explique et décompose précisément le prix de l'eau dans votre commune. Zoom sur une facture d'eau.

Comment la lire ?

① Les coordonnées de la Direction de l'Eau pour nous joindre facilement.
② Vos références à rappeler lors de chaque appel.
③ Le numéro de la facture
④ Le détail du montant
⑤ Le montant à régler et la date limite de paiement.

Les tarifs sont votés chaque année au mois de décembre (n-1) pour l'année n par le Conseil de la CREA.

Toute facture d'eau comprend trois rubriques distinctes :

Ⓐ Distribution de l'eau

Cette rubrique comprend l'abonnement, la consommation et la redevance investissement eau.
L'abonnement est destiné à couvrir les charges fixes du service, comprenant notamment la location-entretien du compteur.
La consommation, proportionnelle au volume consommé en m^3, est relevée sur votre compteur.
La redevance investissement eau est destinée à financer les études et investissements sur les installations de production et de distribution d'eau.
Ces redevances sont votées chaque année par le Conseil de la CREA.
La préservation des ressources en eau est perçue par la Communauté Communauté de Rouen Elbeuf Austreberthe et reversée à l'Agence de l'Eau Seine-Normandie.

Ⓑ Collecte et traitement des eaux usées

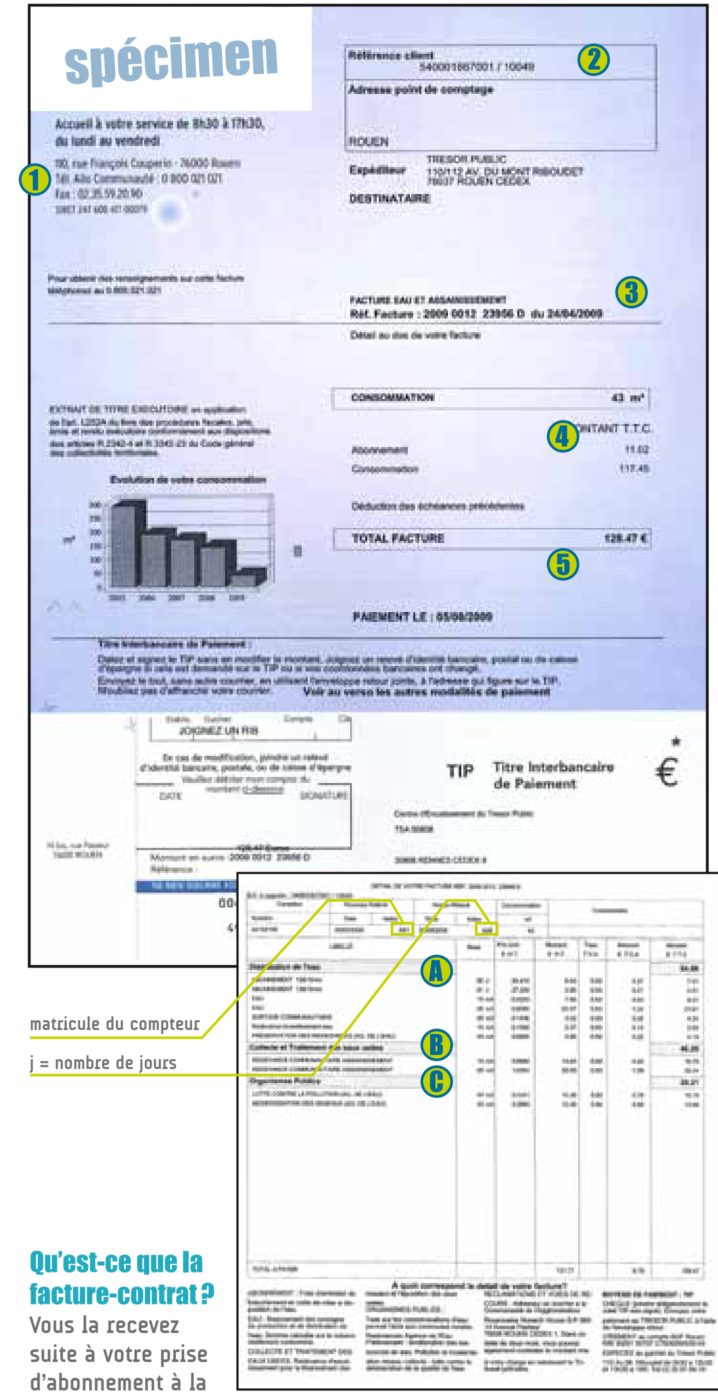
La redevance assainissement correspond à la collecte des eaux usées et à leur dépollution en station d'épuration avant rejet dans le milieu naturel.
Perçue auprès des usagers, cette recette permet à la régie de l'Assainissement de faire fonctionner son service, d'entretenir les installations et de réaliser les investissements.
Cette redevance est votée chaque année par le Conseil de la CREA.

Ⓒ Organismes publics

Ce poste comprend les redevances suivantes : lutte contre la pollution et modernisation des réseaux de collecte.
Ces dernières sont perçues par la Communauté de Rouen Elbeuf Austreberthe et reversées à l'Agence de l'Eau Seine-Normandie, établissement public qui veille à la préservation de la ressource en eau, tant au plan de sa qualité que de sa quantité.

Comment est-elle établie ?

Vous recevez deux factures chaque année :
• une facture bleue dite réelle car l'index de votre compteur d'eau a été relevé par notre releveur ou communiqué par vos soins.
• une facture verte : elle est estimée sur la base de 50 % de la consommation moyenne annuelle du foyer.



Qu'est-ce que la facture-contrat ?

Vous la recevez suite à votre prise d'abonnement à la Direction de l'Eau.
Cette facture comprend les frais d'accès au service.
Lors du paiement de cette facture, vous devenez automatiquement abonné à la Régie de l'Eau.

Le paiement de la facture

Les moyens de paiement

➔ Le prélèvement automatique
Il est automatique, semestriel ou mensuel.
Pour en bénéficier, contactez la Direction de l'Eau par téléphone.

Allo communauté 0800 021 021

➔ Le TIP (Titre Interbancaire de Paiement)
Le TIP est un chèque pré-rempli qui se trouve au bas de votre facture. Pas besoin d'envoyer un chèque, détachez, datez et signez le TIP, et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture au Centre d'encaissement de Rennes, accompagné d'un relevé d'identité bancaire (RIB) lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

➔ Par chèque ou espèces à envoyer ou à déposer au Trésorier Principal Municipal au 110/112 avenue du Mont Riboudet 76000 Rouen. Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h.

➔ Par carte bancaire (paiement 100% sécurisé) en vous connectant sur : www.la-crea.fr

